



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y desempeño laboral en la consulta externa
del Hospital de Salud del Niño en Breña, 2016**

Tesis para optar el grado académico de:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Román Lizarme Héctor

ASESOR:

Mg. Willian Sebastián Flores Sotelo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Del Talento Humano

PERÚ-2016

Página del Jurado

Dr. Sánchez Díaz Sebastián

Presidente

Mgtr. Vásquez Hidalgo Tomasa Isabel

Secretario

Mgtr. Flores Sotelo William Sebastián

Vocal

Dedicatoria

Agradezco a todos aquellos que contribuyeron en la conclusión del presente trabajo de investigación. A mi familia por apoyarme y motivarme. A mi Esposa Mirela Mallqui Mejia. A los docentes que aportaron en la realización de un ideal.

El autor

Agradecimientos

A mis estimados profesores Mgtr. William Sebastián Flores Sotelo, Mgtr. Isabel Vásquez Hidalgo, por darnos el apoyo incondicional brindado, y los compañeros que compartieron sus experiencias y conocimientos.

El autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bach. Román Lizarme Héctor, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 40156432, con la tesis titulada: “Calidad de Atención y Desempeño Laboral en la consulta externa del Hospital de Salud del Niño en Breña, 2016”

Declaro bajo Juramento que:

1. La tesis es de mi auditoria
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido plagiada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificársela presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de febrero de 2016

Bach. Román Lizarme Héctor

Presentación

El presente trabajo de Investigación, que tiene como título “Calidad de atención y desempeño laboral en la consulta externa del Hospital de Salud del Niño en Breña, 2016”

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación aplicada, en este sentido, la investigación está estructurada en siete capítulos.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido de la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación conformada por los antecedentes, problema, hipótesis, objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, conformado por las variables, Operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población muestra y muestreo, técnica e instrumentos, métodos de análisis de datos. En el capítulo III, se considera los resultados conformada por el análisis descriptivo y la prueba de hipótesis a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones y por último, en el capítulo VI se considera las recomendaciones. En el capítulo VII las referencias. En el capítulo VIII los apéndices de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

Lista de Contenido

Página de jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Lista de contenido	VII
Lista de tablas	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. Introducción	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Antecedente	15
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanista	22
1.4 Justificación	46
1.5 Problema	47
1.6 Hipótesis	48
1.7 Objetivos	49
II. Marco metodológico	50
2.1 Variable	51
2.2 Operación de variable	53
2.3 Método de Investigación	56
2.4 Tipo de Investigación	56
2.5 Diseño	57
2.6 Técnica e instrumento de recolección	59
2.7 Método de análisis	65
2.8 Aspectos éticos	65
III. Resultado	66
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias bibliográficas	86
VIII. Apéndice	88
Matriz de consistencia – coherencia	89
Matriz de consistencia de variable y metodología	90
Cuestionario para los pacientes de calidad de atención	91
Cuestionario para los pacientes de desempeño laboral	92
Cuadro de correlación no paramétrica	93
Cuadro de frecuencia	95

Lista de tablas

Tabla 1	Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Calidad de Atención	53
Tabla 2	Escala de medición: Variable (X) Calidad de Atención	53
Tabla 3	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (X)	54
Tabla 4	Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y)	55
Tabla 5	Escala de medición: Variable (Y) Desempeño laboral	55
Tabla 6	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (Y)	56
Tabla 7	Población de Estudio – Pacientes	58
Tabla 8	Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra	58
Tabla 9	Escala de medición: Variable (X) Calidad de Atención	60
Tabla 10	Niveles de Calidad de Atención	60
Tabla 11	Niveles de las dimensiones de la variable (X) Calidad de atención	61
Tabla 12	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X)	61
Tabla 13	Escala de medición: Variable (Y) Desempeño laboral	62
Tabla 14	Niveles de Desempeño Laboral	63
Tabla 15	Niveles de las dimensiones de la variable (Y) Desempeño Laboral	63
Tabla 16	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (Y)	63
Tabla 17	Alfa de Cronbach: Variable (X) Calidad de Atención	64
Tabla 18	Alfa de Cronbach: Variable (Y) Desempeño laboral	64
Tabla 19	Descripción de la Variable X: Calidad de Atención	67
Tabla 20	Descripción de los Niveles de Desempeño Laboral	68
Tabla 21	C.C.S. la Calidad de Atención y Desempeño Laboral	70
Tabla 22	C.C.S. entre la Fiabilidad y Desempeño Laboral	71
Tabla 23	C.C.S. entre la dimensión de Empatía y Desempeño Laboral	72
Tabla 24	C.C.S. entre la dimensión la Seguridad y el Desempeño Laboral	73
Tabla 25	C.C.S. entre la dimensión los Instrum. y el Desempeño Laboral	74
Tabla 26	C.C.S. entre la la Cap. de Respuesta y el Desempeño Laboral	75

Resumen

El Objetivo principal es determinar la relación entre la calidad de atención y el desempeño laboral en la atención a los pacientes del Hospital de Salud del Niño en Breña ya que la calidad de atención y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores para con los pacientes del Hospital de Salud del niño en el distrito de Breña, viene teniendo muchas quejas y que afecta a los pacientes en gran manera a los niños que vienen percibiendo los servicios en el sector salud generando en los ciudadanos un deseo enorme de poder percibir una buena y mejor calidad en los servicios y así alcanzar los pacientes su plena satisfacción, dado que en la actualidad las instituciones públicas de salud buscan se viene caracterizando por brindar una deficiente calidad de atención a sus pacientes

El Hospital atiende en promedio no menos de 550 personas a diario. La unidad de análisis estuvo conformado por 217 usuarios encuestados los cuales estuvieron representados en por niños con el 45 %, y el de niñas que representan un 55%, fueron elegidos de manera aleatoria, para recopilar la información se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada la misma que fue aplicada a las afueras de las instalaciones del Hospital de Salud del Niño en el distrito de Breña.

De los resultados obtenidos encontramos que, si existe una relación entre las dimensiones fiabilidad, empatía, seguridad, instrumentos, y capacidad de respuesta. Siendo la empatía la dimensión con mayor porcentaje 82,9% de los usuarios perciben que la calidad de atención es mala.

Palabra Clave: Calidad de atención, Desempeño laboral

Abstrac

The main objective is to determine the relationship between quality of care and work performance in the care of patients at the Hospital de Salud del Niño in Breña, since the quality of care and the relation with the workers' work performance towards patients Of the Child Health Hospital in the district of Breña, has been having many complaints and it affects patients in great way to the children who are perceiving the services in the health sector generating in the citizens a huge desire to be able to perceive a good and Better quality in the services and thus to reach the patients their full satisfaction, given that at present the public health institutions are looking for has been characterized by providing poor quality of care to their patients

The Hospital attends on average no less than 550 people daily. The unit of analysis consisted of 217 users surveyed who were represented by children with 45%, and girls representing 55%, were randomly chosen, to collect the information was used the modified SERVQUAL survey the same Which was applied to the outskirts of the facilities of the Child Health Hospital in the district of Breña.

From the results obtained we find that if there is a relationship between the dimensions reliability, empathy, safety, instruments, and responsiveness. Being the empathy dimension with the highest percentage 82.9% of users perceive that the quality of care is poor.

Key Word: Quality of care, Work performance